



利害關係人回應

中華電信在「利害關係人回應」上追求的願景是「關懷與分享」，對員工希望能做到「互信、負責、成長、分享」，對客戶能做到「主動關懷、無所不在」，對供應鏈能逐漸建立企業社會責任管理的經驗分享平台。

管理方針

企業社會責任組織
利害關係人參與
CSR議題管理

關鍵議題

員工安心 消費者信賴 供應商管理

主要回應

僱用多樣性	提升服務品質	環境原則
勞資和諧	服務滿意度調查	人權倫理原則
員工權益	消費者隱私保護	
健康與安全	意見回應	
訓練和發展	降低服務負面影響	
內部創業		

行動重點

促進就業機會 電磁波議題



管理方針

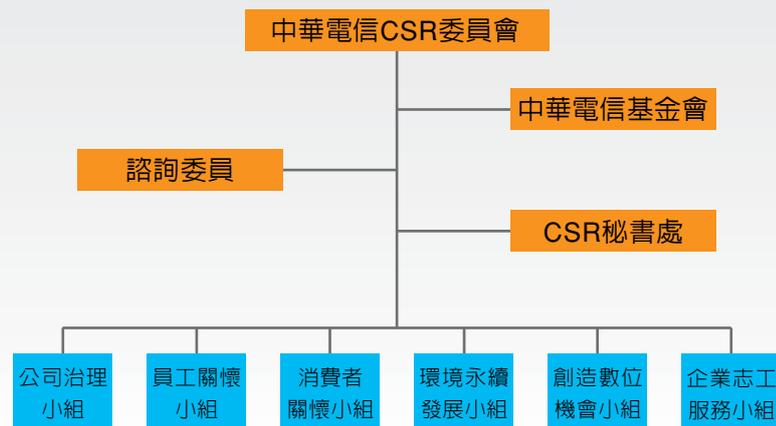
企業社會責任組織

利害關係人的辨識與參與，是企業社會責任的基礎。而企業管理高層的承諾與支持，更是推動企業社會責任的力量。

2006年6月，為了使利害關係人的溝通對話成為常態，建構新的企業文化，我們聯合跨部門的高階主管組成「企業社會責任委員會」，規劃CSR策略地圖與相關活動。我們秉持「共好」的管理理念，群策群力，共同勾勒對永續發展有價值、有意義的任務目標，分由六個小組加以推動落實。我們更學習傾聽、了解利害關係人的聲音及需求，進而掌握資訊與成效。



企業社會責任委員會組織架構圖



 管理方針

公共事務處處長
蔡景湖



我們認為，CSR活動不僅是單純回應某些議題，而應該是從長遠的角度、全面性地思考企業活動的影響。因此，我們採取的方式是成立正式的CSR組織，並與日常業務緊密結合。我們的六個工作小組，各自皆有相對應的專責部門。而CSR秘書處扮演的角色是提供一個互動平台：對內，協調各小組與相關部門；對外，則建立與各利害關係人溝通的機制。同時，我們也密切注意國際間最新的發展趨勢，主動與國際標準接軌。

我們的CSR活動從主動投入社區公益開始，逐步擴大到電信普及服務與創造數位機會，到現在已全方位的展開。我們團隊合作，為實現更豐富多彩的永續社會全力以赴。

中華電信CSR工作小組簡介

工作小組	任務及功能	負責單位
CSR秘書處	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立利害關係人互動及溝通機制 ● 協調及溝通CSR各小組作業 ● 與國際標準接軌 	公共事務處
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立高標準的公司治理 ● 建立利害關係人互動及溝通機制 ● 保障股東權益 	財務處
員工關懷	<ul style="list-style-type: none"> ● 持續提升員工的權益 ● 開放的溝通及諮詢管道創造健康安全的工作環境 ● 提供弱勢族群的就業機會 	人力資源處
消費者關懷	<ul style="list-style-type: none"> ● 以長期關注客戶之權益及透明度為主要任務 ● 與消費者及消費者團體建立良好的溝通管道 	行銷處
環境永續發展	<ul style="list-style-type: none"> ● 以持續提昇各項環境保護、節能減碳、資源回收……等相關議題為主要任務 ● 加強與廠商或相關研發單位合作，發展更多符合環境永續/低碳解決方案 	行政暨資產管理處
創造數位機會	<ul style="list-style-type: none"> ● 以創造公平運用資訊通信科技的環境與機會為主要任務 ● 協助弱勢族群資訊運用，創造數位機會 ● 拓展就業、文化、產業等各層面之多元化數位機會 	經營規劃處
	<ul style="list-style-type: none"> ● 縮短數位落差 ● 協助在地文化產業 ● 耕耘社區生活 	中華電信基金會
企業志工服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 結合在地員工及核心能力，推動各項志工服務 ● 招募在職及退休員工參與企業志工服務計畫 	公共事務處



利害關係人參與

我們主動與利害關係人溝通，並參與了多個不同性質的組織。期望跟這些重要的夥伴一起努力，藉由經驗交流來強化我們的能力，更進一步發揮我們的產業影響力。

利害關係人參與機制

利害關係人	涵蓋對象	溝通CSR議題	溝通管道
政府	NCC、立法院……等	公平競爭 溝通管理	專責部門 / 單一窗口
投資人	股東	財務業務狀況	中華電信官方網站
	投資人		公司年報 定期或不定期報告
員工	現職員工	公司政策 福利 / 薪資 績效管理制度 人才發展議題 教育訓練	內部網路：中華電信異言堂
客戶	一般消費者	服務品質	客戶服務專線
	企業客戶	服務品質 費率	專案經理 24小時服務
供應商	供應商	社會責任政策 溝通	定期或不定期資訊調查 供應商大會
社會大眾	一般民衆	品牌形象	社區溝通
非營利組織 / 非政府組織	消基會 環保團體 其他	弱勢關懷、 費率、電磁波 ……等	專責部門
同業	電信同業	產業發展	台灣電信產業發展協會

世界企業永續發展協會

2006年，我們加入世界企業永續發展協會 (World Business Council for Sustainable Development, WBCSD)，這是目前全球最具影響力的企業聯盟組織，在企業永續發展及企業社會責任議題上，有許多發展經驗值得我們借鏡。除參與會員大會及相關會議外，發展企業社會責任策略與出版永續性報告書，是我們對該協會相關主張的具體回應。

 www.wbcSD.org/

中華民國企業永續發展協會

2006年，我們加入中華民國企業永續發展協會 (BCSD-Taiwan)。目前我們的董事長亦為協會的理事。該協會是由台灣各產業的大型企業共同組成之非營利性組織，協助會員建立更先進的環境管理工具、發展最佳實務措施，以及早因應國際趨勢，與政府進行政策對話，進而提升台灣企業的國際競爭力。積極參與永續議題討論，與多方利害關係人進行溝通，強化各項議題管理作為及資訊透明度，是我們對該協會成立宗旨的具體回應。

 www.bcsd.org.tw/

台灣電信產業發展協會

2004年，台灣電信產業發展協會 (Taiwan Telecommunication Industry Development Association, TTIDA) 成立，我們是創始團體會員之一。目前，我們的董事長擔任該協會理事長一職，並且有五位主管分別擔任三席理事與兩席監事。我們將繼續透過該協會的運作，結合產官學界，為電信監理環境提供專業建議，並且鼓勵創新，促進兩岸電信合作交流，進而為台灣電信產業開啓海外投資的契機。

 www.ttida.org.tw/



管理方針

《九十六年中華電信企業社會責任報告書》

2008展望：

未來我們將從下列方向來提升CSR的執行績效：

- 強化CSR之組織體系於總公司增設統籌CSR相關事務之專責單位——公共事務處，並於一、二級機構指定推動CSR及對應各工作小組之專責窗口，強化CSR之組織體系。
- 建立與利害關係人之溝通及對話平台加強與投資人、法人股東、供應鏈、公益合作夥伴、社區居民及各類利害關係人之對話，建立常態溝通平台。

CSR議題管理

我們身處於競爭激烈且變化快速的產業環境，包括行動服務需求的增加、媒體電信和網路業的匯聚逐漸擴大，以及氣候變遷等全球性的環境議題，都是未來我們業務發展所必須關注的重要議題。我們相信，企業必須具備掌握議題發展趨勢的能力，才能因應各地區市場快速發展的彈性變化。

我們參考歐盟官方對企業社會責任的定義：「企業社會責任乃是企業在自願的基礎上，將對社會和環境的關注整合入其商業運作，以及企業與其利益關係者的互動關係之中。」，將企業社會責任與公司日常營運管理結合，因為我們相信良好的社會責任議題管理，是我們達成願景的重要關鍵因素。能讓我們以更負責任的態度來面對未來可能發生的問題與挑戰，為公司的業務發展、客戶與廣大的利害關係人創造更大的價值。

我們對於CSR的考量是全面、系統化及制度化的。我們將企業責任納入日常的營運活動中，為了確保各項CSR議題能被有效討論、研擬計畫與執行控管，我們除了設置CSR委員會做為最高指導單位外，也分別針對特定及重要的CSR議題，設置六個工作小組來負責推動及執行相關計畫，並進行成效的控管及資訊回報。

在CSR組織建制之後，我們接著面對各項管理系統與制度建制的課題。在檢討近二年的組織運作經驗之後，為了讓六小組的運作更順暢，熟悉各小組間議題的關聯性以促進有機的分工，我們選擇以建立關鍵性CSR議題評估系統，做為我們推動CSR議題管理的第一步。

關鍵CSR議題評估

2008年，我們在關鍵性CSR議題的評估上，採行實質性評估程序(Materiality Assessment Process)，我們透過「社會關切度」與「營運衝擊度」這兩個主要向度，做為評估各種CSR議題選擇的工具。由CSR祕書處邀集CSR六小組召開實質性評估會議，透過表單的填寫、彙整，來做CSR議題及內容的實質性評估，釐清關鍵性CSR議題的優先順序。

此外，我們也藉由分析媒體報導、國際標準，以及全球電信產業標竿，並徵詢外部和學界專家的意見，來增加我們在評估上的客觀性，再綜合這些議題對於我們在財務、風險，以及聲譽的影響之後，具體收斂出最後結果，揭露於CSR報告書之中。



透過實質性的評估程序，我們辨識出2008年推動企業社會責任的優先議題，包含了：營運績效與經濟影響、資訊透明度提升、員工安心、消費者信賴、供應商管理、可量化的社會貢獻，以及溫室氣體盤查。

隨著CSR相關議題與活動資訊內容不斷增加，除了考量資訊揭露的延續性之外，未來我們的報告書內容將著重於優先且關鍵的CSR議題資訊的揭露。至於一般經常性的活動資訊，我們會將資訊另揭露於公司網頁中，以提高報告書的可讀性。



CSR委員會委員張宗彥副總經理帶領六小組，就相關議題直接交換意見。



關鍵議題

員工

員工安心

員工是公司最重要的資產，在2008年全球金融風暴的聲浪中，我們選擇了以「員工安心」作為2008年對員工的真實承諾。我們重視員工權益，尊重員工意見，並持續強化與員工溝通管道，讓員工在金融風暴仍能安心工作。這是我們選擇善盡企業社會責任的方式，也顯示公司對人才的重視，唯有優秀員工認真投入與協助，公司方能維持優勢的競爭力，達到永續經營之目標。

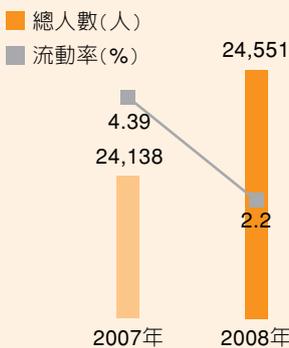
2008年，我們的員工總數有24,551人，其中有335名員工離職，新招募員工728人，員工流動率為2.2%。

《九十六年中華電信企業社會責任報告書》

我們對員工的承諾：

企業社會責任最重要的精神是強調利害關係人的參與、對話(engage)，而員工是我們最重要的利害關係人，也是我們推動各項企業社會責任議題的最佳夥伴。因此，我們承諾未來會更尊重勞資協商機制、強化與工會的溝通及對話。

員工總人數與流動率



註：2007年初為25,864人；2008年初為24,138人。



我們以員工安心為承諾，員工則以熱忱服務為己任。高雄營運處服務中心之資深員工陽毓容，獲得「第五屆服務第壹大獎」最佳服務員工類的第三名。而在行動電話與固網行通類，我們更是再度蟬聯最佳服務企業寶座。



主要回應

僱用多樣性

對員工的進用，我們以公開考試為原則，各職類科別均無性別之限制。但為了提供弱勢族群更多的就業機會，人員招考時，我們給予身心障礙者與具原住民身分者特別優惠加分。員工進用後，薪給以同工同酬為原則，沒有性別、族群的差異。

女性就業

2008年，我們女性員工總數為6,918人，占全體員工數的28.18%；其中女性主管的比例從2007年的21.51%略微上升到2008年的22.11%。

我們公司訂有性騷擾防治措施及申訴處理要點，設有專屬之申訴電話、傳真、電子信箱及申訴調查評議委員會，以處理性騷擾申訴案件；但2008年，我們沒有接到任何申訴案件。

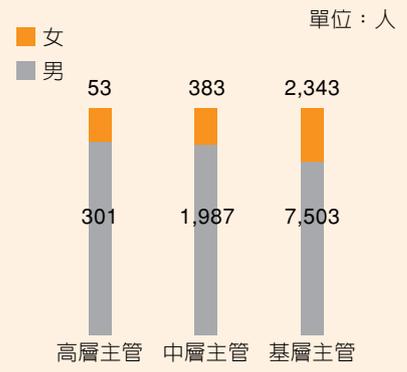
育嬰留職停薪津貼

自2006年7月起，我們在體恤女性員工的考量下，率先開始實施育嬰留職停薪制度，留職期間發給勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼，最長可請領2年。2008年，申請產假有125人；申請育嬰留職停薪則有52人；請領育嬰津貼者共計49人。

身心障礙者就業

我們依循「身心障礙者權益保障法」第38條第2項：「民營事業機構進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一」之規定，至2008年底，我們已進用之身心障礙員工高達695人，進用人數為法律規定的3.06倍。

性別比例



多元化員工

	2007年	2008年
女性員工比(%)	28.06	28.18
女性主管比(%)	21.51	22.11
身心障礙 僱用人數(人)	656	695

註：2008年，依法需進用之身心障礙者員工為227人。



鳳山營運處將超額進用身心障礙員工獎勵金459,360元，全數回捐高雄縣政府身心障礙就業基金專戶。營運處吳明德經理(左2)代表接受高雄縣長楊秋興(右2)的表揚。

主要回應

勞資和諧

我們的員工除了享有提案、申訴、加入工會之權利外，依團體協約總公司及各分、支機構的勞資代表，每3個月至少召開一次勞資會議，必要時得召開臨時勞資會議；勞方代表可受邀出席人評會，列席考核會、業務會報等；同時，我們依2003年6月6日立法院決議，設置勞工董事一席，參與董事會相關事務。

2009年1月23日，中華電信工會公告新一屆(第五)的理事、監事、代表、幹部當選名單，本次改選後，新上任工會團隊均能充分反映員工意見與公司溝通，對於促進勞資和諧團結具正面意義，有利於公司業務發展。

2008年11月，為改善人力結構，節省用人成本並兼顧員工生涯規劃，我們辦理員工優惠離退專案，共計有員工160人申請辦理。此次優惠離退完全尊重員工意願，由員工自行提出申請，並發給優惠之離退給與，充分發揮企業照顧員工之愛心。

 中華電信工會(中、英文)
www.ctwu.org.tw



張曉東總經理出席第五屆理監事會第一次會議，陳述資方理念與做法，與工會成員溝通無礙。

員工權益

為使員工瞭解勞工保險條例修正案(2008年7月17日，立法院三讀通過)與自身相關的權益，我們分兩階段辦理宣導說明。第一階段先邀請勞保局專家向總公司各單位、全區人事主管及產業工會幹部進行解說。第二階段則交由全區各分公司及營運處，分別於2008年9月20日前自行辦理完竣，全區共計舉辦77場次，6,827位員工參加。

我們各類新進人員之起薪標準均高於法令規定之最低工資(NT\$17,280元)。為了吸引人才、激勵士氣，我們訂有「從業人員績效考核要點」辦理員工年終考核，做為同仁升遷、晉(降)薪、獎懲、培育、工作調整及核發獎金、紅利之依據。依年終考核之結果，職階待遇最高調升5%。

另依「企業化獎金核發作業」規定，年終考核為特優者，最高可領取平均獎金的400%。此外，我們也會依據公司盈餘、經營狀況，核發績效獎金。對於各機構，擔任客戶服務或線路維運業務優秀委外人員，我們訂有納編為正職員工之制度，以照顧當地營運據點之委外人員。

其他保障員工權益的措施還有：勞資會議、獎酬、考核等勞動條件調整協調會商會議，均於相關規定中明定最短通知期及諮詢協商的預備。各機構組織整併或移轉時，我們也會在實施日期前核准，並周知有關單位及人員，配合辦理關係人員職務核派事宜。



我們一向重視員工權益，透過專家演講與問答，協助員工充分了解勞保條例修正的影響。



中華電信異言堂以Web 2.0的概念讓員工可以暢所欲言。

 主要回應

健康與安全

提供安全健康的工作環境是企業社會責任的基本要求。我們提供員工每年一次的免費健康檢查，舉辦多項的健康講座，同時持續推動員工協助方案(EAP)。以實際的政策與資源的投入，具體的呈現我們對員工健康與安全的主動關懷；2008年我們的職災發生千人率為1.06，與2007年比較，下降了千分之0.27。

職業安全衛生管理系統

為了提供員工一個安全健康的工作場所，我們領先業界，導入職業安全衛生管理系統。同時，職安衛管理系統的規劃、建立、執行、檢討、評估及改善等過程中，都有員工及其代表的適度參與，有助於我們以「制度化」及「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理，提升營運品質及安全水平。

職業安全衛生管理系統驗證

接受OHSAS 18001職業安全衛生管理系統驗證，已是全球企業的共同趨勢。此標準共發展出44個相關(相等)安全衛生管理標準。為符合台灣現況，2007年行政院勞委會正式公布了可滿足事業單位「獲取國外驗證」與「符合國內規範」雙重需求之TOSHMS職業安全衛生管理系統。

2008年，我們的行動通信分公司率先獲得OHSAS 18001與TOSHMS職業安全衛生管理系統驗證。預計2009年，我們南、北分公司所屬營運處，至少有半數以上的單位，將通過OHSAS 18001/TOSHMS驗證。

兼顧員工身心健康

員工的健康是公司的財富，我們提供優於法令規定的照護，員工每年可享一次免費健康檢查。2008年，我們共舉辦健康專題講座219場次。另外為增強員工體能及關懷社區，我們共舉辦了體能競賽29場次、知性之旅124場次。我們也持續進行員工協助方案(EAP)，提供一對一個別專業諮詢服務，包含協助員工解決心理、法律、理財、醫療諮詢及工作、生活服務資訊等問題。



我們的營運處將逐步通過OHSAS 18001/TOSHMS驗證，保障員工安全、提昇營運品質。



各營運據點普遍設置健身器材，並且安排多項體適能活動，增進員工健康。

2008年五一勞動節前夕，我們完成了總公司員工餐廳的改建，新穎明亮的用餐環境，振奮員工的上班心情。各營運處也都設有健康活動中心，提供簡易的休閒健身器材供員工使用。

我們也鼓勵員工走出戶外、體驗大自然。我們利用全台各地閒置的備勤宿舍，整修成「中華電信會館」，會館服務均由員工兼理，採半自助式服務。同時我們加強了環保節能措施，除各會館備品統一購置、建置太陽能熱水設備、提供環保自行車租借外，也不忘宣導旅遊中應有的環保觀念。2008年共有28處、可提供366個房間。員工只需於使用前30天內線上訂房即可。

員工健康檢查與安全推動

	2007年	2008年
員工健康檢查人數(人)	23,378	24,018
員工接受健康檢查比例(%)	97.08	98.09
員工健康檢查總費用(元)	38,734,376	39,851,601
職災發生千人率(‰)	1.33	1.06

註：職災發生千人率=全年職災件數 / 員工數 = 26 / 24,551 = 1.06‰。

員工教育訓練

	2007年	2008年
總訓練經費(元)	616,673,532	659,309,528
每人平均訓練經費(元)	25,549	26,855
總訓練時數(小時)	2,023,112	2,190,419
每人平均訓練時數(小時)	84	89



電信會館是員工出遊的好夥伴，也展現我們對於環保的用心。圖為花蓮的松園會館。



我們重視員工的持續教育與訓練。在板橋、台中、高雄三地設有訓練所，方便員工就近學習。圖為板橋訓練所大樓。



主要回應



多樣的專業職能與經營管理課程，滿足員工求取新知的渴望。



呂董事長(左4)與台大副校長湯明哲(左6)，共同出席「電信網路技術高級學程」開學典禮。

訓練和發展

員工是企業發展重要的資產，我們對員工教育訓練的投資，包含一般本職學能訓練、菁英培育訓練及員工進修補助方案。這些方案的實施結果，顯著強化員工追求新知的意願，提升員工的平均職能與學歷。

本職學能訓練

一般本職學能教育訓練，由北、中、南3個電信訓練所每年開辦八大專業職能及經營管理相關課程，透過實際的上課與遠距視訊教學，2008年，員工訓練總時數達219萬小時，投入總金額超過6億5,930萬元。

菁英培育訓練

為因應未來組織永續發展，並做好電信科技人才世代交替之準備，我們與台灣大學達成協議，雙方將在無線通訊、數據寬頻、多媒體信號、資訊安全等領域展開合作關係，以電機資訊學院為軸心，結合管理學院、法律學院及社會學院等，建構含括電信經營、法規制度及社會服務等跨領域平台。2008年9月，「電信網路技術高級學程」專案訓練班正式開班。我們期望藉由與國內各企業菁英的異業交流及產學合作，來育成公司中高階人員在經營管理領域更高深的理論與經驗。

員工進修補助

依據2007年我們制定的「中華電信股份有限公司經營管理人才培育要點」，每年我們從公司內部遴選具有潛力的人員，派赴國內大學研究所在職進修。我們也鼓勵一般員工從事終身學習，凡符合本公司「從業人員就讀大專院校(含研究所)處理要點」者，均得申請進修費用補助，每學期最高2萬元；2008年，員工申請進修補助者有1,219人次，投入的總金額為1,268萬元。

內部創業

除了教育訓練的培育途徑，我們同時鼓勵員工內部創業。第一個正式獲准創業育成的是中華優購團隊，我們利用集體團購的力量，為員工開創更大的福利空間，並自2007年10月24日起與中華電信職工福利會合作。2008年團購網站交易金額已突破2億元。預計2009年5月底所有員工均將加入優購團隊成為會員。此舉，不僅將員工福利事務的經營帶向嶄新境界，我們也將成功經驗開放與其他企業團體共享。

第二家獲准進入創業育成的是中華立鼎光電團隊，該團隊利用電信研究所的設備與技術，在同仁努力之下，已設計、產製三種類型紅外線檢光及陣列影像模組，可應用於工業檢測、夜間影像監控、農業及軍事等廣泛用途。目前已獲得國內外訂單，成功地銷售國內及德國、比利時等歐洲國家。

行動重點

促進就業機會

自2005年民營化以來，我們採多元進用管道，全區所屬各機構增加僱用新進人員，至2008年底共2,173人(含優秀委外人員納編為正職員工138人)，提供大量就業機會。

即使在金融風暴下，我們仍秉持著善盡企業社會責任的經營理念，非但不裁員不減薪，且為搶救失業，持續增加就業機會。2009年雖然景氣仍在谷底，為了善盡企業社會責任——促進就業，我們計畫招考進用新進人員382人。



集體團購為員工創造更多福利，網路購物的普及也有利於我們網際網路業務的推動。

歷年招募進用人數





關鍵議題

消費者

消費者信賴

在競爭日漸激烈的通訊服務產業中，除了產品價格、功能之爭，我們相信，服務態度、對客戶需求與抱怨的回應，以及如何讓消費者真切的感受到企業除了營利還能善用其影響力，協助解決社會關心的議題，才能贏得消費者最終的信賴。而這也正是企業社會責任倡議的真諦。

我們藉由客戶服務處的成立來整合客服的資源，迅速確實地回應、滿足客戶各類型的需求，透過服務品質認證來提升客戶滿意度；全面加強客戶個人資料保護以保障消費者隱私權利；以負責任的態度來回應消費者對我們的要求(包括網路速率提升、電信費率調降、垃圾郵件與色情郵件過濾等)。

服務的提供是我們獲利的來源，而消費者對我們的支持與信賴，讓我們累積更多影響供應商的能力。2008年我們在供應商管理方面，初步以國內勞工及環保法令為基準，制定了供應商的人權倫理原則與環境原則。

這是我們跨進全球企業社會責任倡議的兩大核心議題——道德供應鏈與綠色供應鏈的第一步。未來，我們在道德供應鏈管理方面，將逐步與全球接軌，參考電子業生產守則(Electronic Industry Code of Conduct, EICC)在勞動條件與人權、安全衛生、環境保護、管理系統要求、企業道德規範的標準，來展開我們的道德供應鏈管理政策。

在綠色供應鏈方面，將來我們也會考慮採取歐盟的廢電機電子設備指令(Waste Electrical and Electronic Equipment, WEEE)、電機電子設備限用有害物質指令(Restriction of the use of certain Hazardous Substances in electrical and electronic equipment, RoHS)及使用能源產品生態化設計指令(Eco-Design Requirements for Energy Using Products, EuP)的標準，要求我們的供應商提供容易回收、減少污染及對生態友善的商品。

全球電子商務論壇

全球電子商務論壇(Global Business Dialogue on e-commerce, GBDe)自1999年成立以來，除在國際間電子商務政策發揮重要影響力外，並致力於完善資訊社會政策的推動。

2004年，我們加入GBDe即擔任企業指導委員會(Business Steering Committee)重要委員之一，負責重要會務的推動與運作。2005年，我們主導「跨國小額付款工作小組」的成立，2007年，主導「數位家庭工作小組」成立。2006年11月，我們舉辦了「GBDe台北高峰會議」，除有助於業務發展，更提高了台灣的國際能見度。



www.gbd-e.org/index.html

消費者電子商務協會

1999年3月，消費者電子商務協會(Secure Online Shopping Association, SOSA)成立時，我們即是創始團體會員之一。我們積極參與各委員會會務，並提供人力物力的支援。以期為消費者與網路商家營造一個「互信、雙贏」的商業環境。

2008年，我們擔任消費者電子商務協會理事長，同時被亞太信賴聯盟大會(Asia-Pacific-Trustmark Alliance, ATA)推選為主席，帶領國內參訪團赴越南考察電子商務商機，並於10月在台北主辦ATA 2008 Meeting暨亞太地區電子商務創新趨勢高峰論壇。



www.sosa.org.tw



主要回應

提升服務品質

- 全面提升客服主管領導與管理能力，推動客服主管領導能力AQF(Australia Qualification Framework)國際專業認證；共54位取得認證。
- 辦理「客戶接觸溝通技巧及開發能力」專業訓練，提升客服作業主管品質輔導與績效管理能力；共82位取得認證。
- 分兩梯次辦理「客服訓練種子人員專業認證訓練」；共80人成為種子講師。
- 為培育客服人員多技巧、跨領域職涯發展，多次舉辦「客服實務(行動及數據)學程」專業認證；共82人取得認證。

整合勞務委外作業，降低委外人員流動率

建立勞務委外作業標準與評核機制，採合理之固定價、限制性招標方式；整合全區客服勞務委外標案，由35案整合為10案；影響委外人員流動率由原流動率3.34%降為0.78%。

服務品質認證

- 各分公司積極落實SLA(Service Level Agreement)與OLA(Operation Level Agreement)，定期召開客服品質改善會議，並針對重大客訴事件研擬因應改善對策。
- 2008年12月全公司各業務之客服專線(共15個客服中心)全數通過SGS團隊品質認證，獲頒ISO9001:2000證書。
- 我們透過國際SGS Qualicert服務驗證，完成櫃檯作業標準化；2008年完成全區服務品質認證，自2009年起全區每年並將持續執行複驗，以維持高品質之服務水準。
- 服務績效全面提升：20秒內應答率、查號代客轉接率、客戶滿意度均有提升。首次設定的關鍵績效指標：首通電話完成率(FCR)，2008年也達96.70%，大幅超越原訂目標值(76.50%)。



聘請專業講師教授客服技巧，進而提昇整體服務品質，落實感動服務。

客戶服務關鍵績效

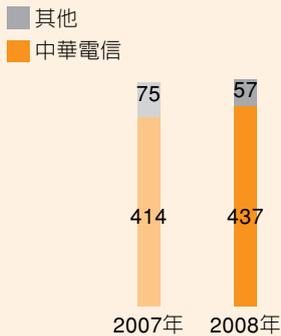
	2007年	2008年
客戶滿意度	4.41	4.71
20秒內應答率	79.1%	87.1%
首通電話完成率	-	96.7%
查號代客轉接率	15.41%	23.29%



主要回應

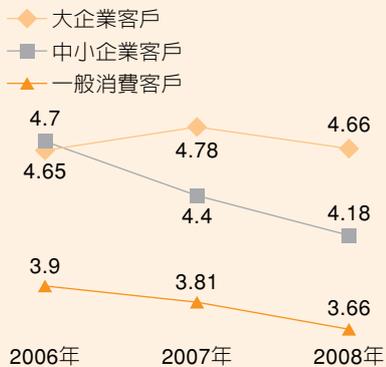
固定通信業務服務品質調查

單位：件



註：計算週期為前一年的10月到當年的9月。

各類客戶之滿意度比較



註：每一項服務滿意度指標採五分法：非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意，並分別以滿意度分數5、4、3、2、1表示。

服務滿意度調查

固定通信業務服務品質調查

我們符合NCC為維護消費者權益及維持市場競爭公平而訂定之「固定通信業務服務品質評鑑」標準。評鑑根據項目包括：供裝時程、每年障礙次數、障礙修復天數、出帳正確率、本網及跨網接續完成率、104查號服務測試、客戶滿意度，及消費爭議統計等9大項。

我們的固網市占率超過97%，因此客訴案件也相對提高；根據NCC最近一期的調查結果，在受理的494件消費爭議案件中，我們占了其中的88%。對此，我們會持續進行瞭解、溝通及改善，維持消費者權益。

客戶滿意度調查

為瞭解客戶對各項服務指標的滿意程度及對我們企業形象、品牌價值與服務品質的認知，我們每年委由外部市調公司，就一般消費客戶、中小企業客戶及大企業客戶進行客戶服務滿意度調查，分別就各項業務找出客戶最關心的問題與期待，做為企業成長努力的方向。

消費者隱私權保護

為強化客戶資料保護，防杜客服人員(含自有、外包)不當查閱資訊系統客戶資料，我們依下列四個層面推動相關保護措施。



對抗詐騙行為

為強化客戶關懷及防止冒名申裝，我們主動寄發「客戶關懷函」予新申辦市內電話及行動電話之消費者進行確認。為保護消費者個人資料安全，避免有心人士透過帳單竊知電話號碼從事不法行為，我們已全面實施自然人客戶帳單隱藏部份電話碼數，並配合客戶需要提供「號碼不隱碼」服務。

此外，若電話被盜接、冒用，經查證屬實，則減收被盜打的話費。為避免消費者證件遺失遭冒用，經客戶向本公司任一服務中心通報，隨即將資料建立於風險通報系統，客戶於不同地點申辦各業務時，我們均會加強查核。



意見回應

客戶即時的需求，是企業成長及改善服務的最大動力。我們一直自我要求能夠傾聽客戶的聲音，並積極加以回應處理。費率調降、ADSL速率及垃圾信件處理，是2008年外部利害關係人及社會大眾最關注的議題，我們已啟動相關措施來積極回應。

電信費率調降

2008年11月，我們全面調降HiNet ADSL及光世代上網費率，平均調幅達8.8%。此外，我們積極與中國大陸最大的行動通信業者中國移動(CMCC)洽談雙方手機漫遊折扣，預計自2009年1月起，我們客戶的手機在大陸漫遊，只要選用中國移動的網路，打回台灣的費用平均降幅約34%，自當地發送簡訊的費用亦調降43%，數據漫遊費率降幅更高達67%，以便讓在大陸經商或旅遊的客戶，可以安心、從容地與台灣親友聯絡。

ADSL速率問題

受限於距離及環境的不同，技術上ADSL各種傳輸速率無法保證頻寬，我們希望能夠透過積極帶入技術及調降費率來滿足客戶的需求，並提供頻寬測試網站，讓客戶能充分掌握ADSL速率之相關資訊。



連線速度測試(中文)

www.hinet.net/support/testspeed.html

垃圾信件及色情郵件處理

為服務使用HiNet信箱的客戶，我們在硬軟體上已投入上億元的資源去加強使用效能。針對垃圾信件處理問題，目前我們提供給客戶免費使用的webmail服務上，採取過濾垃圾郵件的作法，客戶可經簡單的一次性選擇設定，決定往後是否將疑似垃圾郵件予以「直接刪除」。

此外垃圾郵件中以色情廣告占9成，家長若擔心孩童收到垃圾色情信件，我們已提供家長防堵色情垃圾信件的K12信箱。K12信箱之功能包含：

- 文字內容過濾：防堵出現在郵件主旨、內文的不雅文字；
- 圖形過濾：使用11種圖片判讀方法，隔離色情圖片；
- web回饋：Webmail提供「這是垃圾信」的回報，提高判讀過濾引擎正確率。
- 網路端強制隔離：不同於其他業者將垃圾信另存於垃圾信箱，K12信箱在網路端便將垃圾郵件完全強制隔離。



HiNet副總陳祥義：「K12代表的是從幼稚園(Kindergarten)到高三(12年級)，HiNet要提供未成年的兒少一個『最純淨的信箱』，讓我們的下一代能擁有健康的上網環境。」



主要回應

降低服務負面影響

讓客戶沒有後顧之憂使用我們的服務，是我們一直以來努力的方向，未來我們仍會不斷開發新的服務內容，降低產品或服務可能衍生的負面效應。以下是我們努力的重點。

不當內容過濾

為了打造適合孩童以及讓家長安心的網路使用環境，我們推出「HiNet色情守門員」服務，客戶不需安裝任何軟體或設備，也不必做任何設定，就能遠離色情、暴力、自殺、毒品、武器、賭博等有害兒童及青少年身心健康之網站；我們黑名單資料庫完整，包含多國語言，且每兩小時就更新一次資料庫，防堵效能極高。我們將這項服務免費提供給台北市社會局及其他公益團體使用；相當於提供362萬元的捐贈。



我們不僅提供網路服務，也重視服務可能帶來的影響。「色情守門員」與「上網時間管理」是我們落實企業責任的具體行動。

 HiNet健康上網(中文)
www.hicare.hinet.tw

使用時間控制

針對自我管控能力尚在培養階段的國中、小學生，家長亦可選用「HiNet上網時間管理服務」及手機「3G放心講」方案，設定孩童上網的時段及通話額度。我們獨創的進階管理功能，讓父母親能有效掌握孩童使用手機及上網情形外加帳單設定，以培養孩子們良好的通訊習慣。

通訊安全維護

有關網路及通信的資訊安全，我們分別推出「HiNet動態密碼鎖」及「來電黑名單」來保障客戶的權益。「HiNet動態密碼鎖」每60秒隨機產生一組動態密碼(One Time Password)，且每組密碼只能使用一次，可防止駭客盜取帳號或詐騙網站竊取個人資料，目前已應用於中華電信會員及HiNet小額付款認證、Yahoo!奇摩帳號安心鎖以及HiNet拍賣等服務。

「來電黑名單」則讓客戶將不想接聽的號碼設定為黑名單，系統預設過濾方式將代為拒絕接通；針對發話號碼隱藏或是發話號碼無法帶出之不明來電，系統將來電導入語音信箱，有效的防堵詐騙集團及騷擾電話，維持客戶之用話安全。



小巧輕便的動態密碼鎖，不需要與電腦連結，也不需要安裝任何軟體，透過雙向認證機制，能有效阻止帳號盜用，讓消費者遨遊網路沒煩惱。

 HiNet動態密碼鎖(中文)
otp.hinet.net/



行動重點

電磁波議題

身為國內最大的行動通信業者，我們建置涵蓋完整的電波信號網絡，提供無所不在的通訊服務。第三代寬頻行動通信與網際網路集合，除了語音，更可以提供行動多媒體、行動影音、行動上網、電子商務等應用服務。使用者即使身處地底捷運、高山偏鄉或出國旅遊，都可以方便的與外界保持聯繫。遇到緊急狀況，也可以立即撥打專用簡碼尋求救援。我們專業的工作同仁，全天候守護通信網絡的暢通，間接增進大眾生活的舒適。

電磁波安全與宣導

WHO自1996年起歷經10年、花費2億5千萬美元，進行國際電磁場專案研究，成員包括美、英、法等先進國家、ITU、ICNIRP等重要國際組織及研究機構；WHO於2006年5月公佈第304號文件，其結論為：根據極低的暴露值水平以及至今收集的科學研究資料，沒有可靠的科學證據顯示，基地台和無線網路產生的微弱射頻訊號會導致不良的健康影響。

為宣導民衆正確之電磁波觀念，我們配合台灣電信產業發展協會舉辦「認識基地台電磁波媒體巡迴講座座談會」，藉由學者、專家精闢解說，同時輔以專業的儀器及實地量測方式，使媒體記者均能以理性科學論證態度面對電磁波問題，以釐清事情之真相做平衡性報導。同時，我們與各同業委由電信協會統一製作各項電磁波宣導品，2008年共計製作「2008年宣導日誌」、「環保袋／杯」、「棒球帽」、「隨身碟」及「便利貼」等多項電磁波宣傳品，此外亦印製大量大型電磁波宣導海報，分送至本公司分支機構及民間、相關政府單位，以擴大宣導成效。



我們贊助山岳大縱走活動，找尋通訊死角、以提供無阻斷的通信服務。活動圓滿成功，行動分公司3位經理與眾登山高手們合影留念。

 世界衛生組織第304號文件(中、英文)

www.who.int/mediacentre/factsheets/fs304/zh/index.html

 行動重點

基地台美化

為達到電波全面涵蓋，提供無所不在服務的理想，行動通信業者佈置基地台，大多係基於網路性能及涵蓋率的考量，惟因此造成基地台天線到處林立，影響原有的環境景觀，導致民衆對於基地台的心理排斥。

為減少環境景觀上的衝突、降低居民視覺衝擊，我們除了對新建基地台增加天線美化設計以外，對於既有基地台亦進行天線美化工程，依基地台設置地點及周遭環境而有不同的設計樣式，例如：彩繪式、庭園燈式、植物藤蔓式、特殊造型……等，至2008年底基地台天線美化比例已達46.6%。

安排第三方量測公司

為消弭基地台附近居民對電磁波的疑慮，我們聯合各行動通信業者設立基地台電磁波免費量測申請專線0800-873888，免費安排公正的量測公司進行實地量測並給予專業解說。2008年我們共受理168件民衆陳情。

電磁波量測服務處理流程



我們將現代生活必備的行動通訊基地台，與地形景觀妥善融合，滿足不同利害關係人的需求。

主要回應

供應商管理

我們與供應商進行所有交易合作時，均以公正、嚴謹之原則，查核供應商提供之器材品質，強化供應商自行管理機制，確保我們的通信品質，並善盡企業社會責任，以達存優汰劣之目的。

我們依據公平道德的交易原則，以國內勞動基準法(Labor Standards Law)及環境保護法(Taiwan Environmental Law)為基礎，制定合格供應商的環境與勞工標準相關管理原則。

環境原則

我們要求供應商必須遵守國內環境保護法的相關法規。因應全球暖化問題，我們呼籲供應商共同降低產品或服務的能源耗用量與環境影響程度(包括製造、使用與廢棄處理的過程)。

- 我們與供應商共同確保所購入的商品服務，均以對社會與環境負責的方式而製造、配送與進行廢棄處理。
- 我們鼓勵供應商承擔超越法律要求的環境責任，響應降低產品對環境影響的承諾。
- 供應商需取得進行生產活動所必須具備的所有許可證明。
- 我們鼓勵供應商研發與創新，提出對環境有益的解決方案。

人權倫理原則

我們依照國際社會公認的準則，保障勞工人權，並與同樣遵從此原則的供應商合作。這些標準包含了國內勞基法所認同的勞工標準，同時也是主要供應商應遵循的標準：

- 確保我們受委託資訊的保密安全性，並與同樣遵從此實務的供應商合作。
- 供應商不得對我們的人員給予期約、賄賂、佣金、回扣、餽贈、招待或其他不正利益。分包廠商亦同。違反規定者，我們得終止或解除契約。
- 供應商履約時應遵守勞工安全衛生法規等有關規定辦理。



電子業生產守則(EICC)涵蓋人權、安全衛生、環境保護、管理系統要求與企業道德規範，是日後我們發展供應商管理政策的重要參考。

 電子業生產守則(英文)

www.eicc.info